

Tochter geht für die Rechte ihrer pflegebedürftigen Mutter auf die Barrikaden

Krankenhaus- und Heimerfahrung in Hamburg 2006 – heute

In einem Brief an einen Klinikchef schreibt Frau H.: **"Meine Mutter hat viel für uns getan, jetzt bin ich für meine Mutter da und kämpfe für Sie, dass es Ihr auch ja gut geht. Ich bin jeden Tag im Heim oder im Krankenhaus, jeden Tag 4 Stunden."** Und an anderer Stelle erklärt sie: Meine Mutter würde schon lange nicht mehr leben, wenn ich nicht dafür gesorgt hätte, dass die Medikamente abgesetzt werden, mit denen man sie während eines Krankenhausaufenthaltes, Ende 2006, "im St. Georg voll gestopft hat". Als sie dort eingewiesen wurde (die 88 jährige Frau leidet seit einem Schlaganfall in 2002 hin- und wieder an epileptischen Anfällen) war sie klar bei Verstand, konnte selbst essen, konnte sprechen und sich mit dem Rollstuhl alleine fortbewegen. Die Medikation die sie dort bekam führte dazu, dass sie bald nichts mehr konnte, nur noch schläfrig war und sich ihr Zustand dramatisch verschlechterte. Als ihre Tochter die Notbremse zog, wog die Mutter noch 38 kg, trotz vollständiger Sondenernährung. Da der behandelnde Neurologe diese Symptome als hinnehmbar wertete und keine Veranlassung sah, die Medikamente abzusetzen, wechselte Elisabeth E. Anfang 2007 den Arzt. Dieser neue Arzt überwies die Patientin ins Albertinen Krankenhaus, wo man sofort eine Entgiftung einleitete, so dass sie statt 15 verschiedener Medikamente nur noch 5 bekam, deren Verträglichkeit außerdem genau beobachtet wurde.

Nachdem sich ihr Zustand weitgehend wieder stabilisiert hatte, erhielt sie Reha-Maßnahmen. Zwischenzeitlich war sie fast wieder auf dem Stand vor dieser Krankenhauseinweisung; von Demenz, die man ihr vorher bescheinigen wollte, nicht die Spur. Elisabeth H. ist entsprechend begeistert vom "Albertin" und seinen Ärzten, während sie mit einem Schreiben an Krankentransportunternehmen und Notärzte darlegt, warum die Mutter auf keinen Fall wieder in das St. Georg gebracht werden darf. Die umfangreiche Korrespondenz, die sie in dieser Angelegenheit führte, liegt uns vor.

Frau H. machte nicht nur sehr unterschiedliche Erfahrungen mit den Ärzten und Krankenhäusern in Hamburg, sondern fühlte sich Anfang 2008 zum wiederholten Male genötigt, ein anderes Pflegeheim zu suchen. Ihre Beschwerdeliste wurde lang und länger. MDK und Heimaufsicht gaben sich aufgrund ihrer Beschwerden über die **Seniorenresidenz Uhlenhorst**, die Klinka in die Hand. Doch für eine Schließung oder Entmachtung der Heimleiterin reichte es wohl nicht. Von der neuen Einrichtung, in der ihre Mutter seit Mai 2008 wohnte war sie zunächst begeistert: "Stellen Sie sich vor, dort steht sogar eine Obstschale mit frischem Obst auf dem Tisch. Hier können die Bewohner satt werden, im U.... bekamen sie nur Mini Portionen zu essen, das Gemüse und die Kartoffel waren grau und total zerkocht. Entsprechend waren die Bewohner abgemagert und kraftlos. Aber das war der Heimleiterin ganz recht, die spekulierte darauf, dass die Bewohner eine **hohe Pflegestufe** bekamen, für meine Mutter hätte sie gerne die Pflegestufe 3 gehabt.

Nachfolgend einige der schwerwiegendsten Beschwerden, deretwegen sich Elisabeth H. mehrfach an die Heimaufsicht, MDK, Gesundheitsamt und andere Behörden wandte. Geändert hat sich dadurch nichts.

- Das Heim ist nichts für Demente, denn diese sind nur **auf sich selbst gestellt**, werden **angeschrien wenn sie herumlaufen** oder in andere Zimmer gehen, ich bekomme dies jeden Tag mit. Die **Türen** zum Garten und Balkon sind generell **verschlossen**.
- Das eingetragene Gewicht stimmte nie in der Doku, weshalb ich darauf bestanden habe, bei den Gewichtskontrollen der Mutter dabei zu sein.

- Ihr **Gebiss** wurde eine zeitlang **nie herausgenommen**, deswegen UKE Notaufnahme, Mutter hatte den ganzen Mund voller Pickel und schwere Entzündungen mit starken Halsschmerzen und Schluckbeschwerden. Der Arzt sagte, er habe noch nie ein so verdrecktes Gebiss gesehen, ihm sei richtig übel geworden.
 - Mutter war oft wund am Po und Hüfte, ihre Füße waren oft dick und blau und eiskalt.
 - **Wer klingelt muss wenigstens 1/2 Stunde warten.**
 - Man stelle sich vor, Frau G. von der Heimaufsicht, hat gegenüber der Heimleiterin und dem Personal angeordnet, dass den Bewohnern regelmäßig die Fingernägel geschnitten und gesäubert werden.
 - In Parterre stinkt es nach Abwasser, die Toilettentür steht generell auf, nicht nur die alten Leute lassen die Tür offen, es ist auch das Personal. Die zwei Damen, die nebenan liegen, deren Zimmertür ebenfalls ständig auf steht, müssen diesen **Gestank aushalten**. Eine Bewohnerin in diesem Zimmer kenne ich noch als sie herumlief wie ein Wiesel. Jetzt ist sie total weggetreten, hat beide Beine verloren. Das kommt daher, dass alle **Ärzte, wenn Personal anruft, ohne zu kommen Medikamente verschreiben**. (Anmerkung AvS: Diese Praxis ist eines der Hauptübel)
 - Meine Mutter hätte in diesem Heim keine zwei Monate überlebt, wenn ich nicht jeden Tag gekommen wäre und mich für sie eingesetzt hätte. **Aber viele Bewohner bekommen überhaupt keinen Besuch**. Die leben dann auch nicht lange.
 - Im Frühjahr gab es eine Magen-Darmgrippe, da ist fast jeden Tag einer gestorben. Da habe ich auch das Gesundheitsamt eingeschaltet. Weil ich jeden Tag da war und mich gewehrt habe, kümmerte man sich um meine Mutter mehr als um die anderen. Das müsste doch eigentlich umgekehrt sein.
-

Im Mai 2008 zog die Mutter von Frau H. in das neu errichtete "**Seniorenzentrum Haus am Wehbers Park**". Dort hatte sie ein schönes Einzelzimmer und auch die Heimleitung und das Personal waren sehr zuvorkommend und um jeden einzelnen Bewohner bemüht. Doch dieses freundliche Klima wechselte, als die Einrichtung weitgehend belegt war. Die guten Leitungskräfte und Mitarbeiter der ersten Phase, die für das freundliche Klima und eine wirklich super Betreuung gesorgt hätten, wurden vom Heimbetreiber nach und nach ersetzt. Entsprechend nahmen die Beschwerden zu, nicht nur für Frau H., die sich bald wieder verpflichtet fühlte, alles zu kontrollieren. Die Anlässe zur Beschwerde häuften sich und seien hier in Kürze aufgeführt:

- Aufgrund einer schweren Dermatitis mit starker Rötung und offenen Stellen im gesamten Genitalbereich und Gesäß, bis zum Rücken, lag ihre Mutter von Juni 2008 gut 8 Wochen nur im Bett. Sie habe geweint vor Schmerzen und hatte extremen Juckreiz. Laut Aussage von Elisabeth H., war dieser Hautdefekt einer mangelhaften Inkontinenzversorgung zuzuschreiben: "Die Windeln werden viel zu selten gewechselt, sind oft triefend Nass und extrem schwer."
- Die vom Hautarzt verschriebene Creme sei nicht benutzt worden. Tube war immer gleich voll. "Von wunden Po werden nur Fotos gemacht und nicht mehr. Dreiste Antwort von der Wundmanagerin und Pflegedienstleiter: Es wäre nicht so schlimm, sie kennen schlimmere Wunden. Ich bin fast ausgerastet. Habe gesagt, ich wünsche Ihnen den wunden Po. Sie würden nur schreien." Eine Woche lang habe sie jeden Abend die Mutter abgewaschen und eingecremt, danach sei die Rötung fast ganz weg gewesen. Doch als sie dann nach einigen Tagen wiederkam, war ihre Haut wieder extrem entzündet und offen.
- Es wurde schließlich ein suprapubischer Blasenkatheter gelegt (Bauchdeckenkatheter), doch da das Personal nicht auf die richtige Lage achtete, sei dieser oft abgeknickt, so dass die Mutter dann doch wieder im Nassen gelegen habe.
- Außerdem entwickelte sie eine schwere Blasenentzündung: Der Urin im Beutel sei blutig und eiterig gewesen und habe extrem gerochen. Nun klagte die Mutter über starke Schmerzen im Unterleib. Frau H. musste sich dafür einsetzen, dass der Katheter vom Urologen alle 4 Wochen gewechselt wurde und dieser habe angeordnet, dass der Urinbeutel vom Personal alle 2 Wochen gewechselt wird.

- Doch der Pflegedienstleiter Herr Hatem, sowie das übrige Personal hätten Anordnungen regelmäßig ignoriert. Sie fühlten sich offenbar von Frau H. kontrolliert und kritisiert und haben möglicherweise aus Protest jede Anweisung zur Versorgung ihrer Mutter in Frage gestellt oder einfach ignoriert.
- Beispielsweise habe man Medikamente weiterhin verabreicht, obschon diese vom Arzt abgesetzt bzw. in einer anderen Dosis angeordnet worden waren.
- Häufiges Ärgernis war außerdem die Abrechnung des Heimes. So wurden statt der tatsächlichen 17 Tage Krankenhausaufenthalt nur 13 Tage bei der Abrechnung berücksichtigt. Oder es wurde das Anbringen von Namensschildern an der Wäsche in Rechnung gestellt, obwohl all ihre Sachen Namensschilder hatten. "Windeln wurden meiner Mutter in Rechnung gestellt, obwohl diese von der AOK bezahlt werden." Auch andere Bewohner haben sich beschwert, dass oft zuviel abgebucht wurde oder Verwechslungen vorkamen.
- Pflegerin Ludmilla habe einen Ton den Senioren gegenüber wie in einer Kaserne, zerrt diese und schreit sie an. Deswegen hat sich eine Bewohnerin mit einem Stock gewehrt. Diese Mitarbeiterin wird jedoch vom Heimleiter und Pflegedienstleiter gedeckt. "Sie hat behauptet, ich hätte ihr verboten ins Zimmer meiner Mutter zu gehen, deshalb würde sie meine Mutter nicht pflegen." Aber auch die anderen Bewohner können klingeln und rufen wie sie wollen, Ludmilla kümmert das nicht und die Heimleitung sowieso nicht.
- "Meine Mutter wird seit Tagen, wenn ich am Nachmittag komme, nicht aus dem Bett geholt.
- Es gibt keinen Heimbeirat.
- Etc.

Ende März wandte sich Frau H. mit einem langen Beschwerdebrief ans Amtsgericht. Dort wurde sie an die Heimaufsicht verwiesen. Ihre Beschwerde wurde außerdem an den MDK weitergeleitet. Herr Michaelsen, vom MDK Hamburg konfrontierte den Heimleiter, Herr Gaves mit diesem Beschwerdebrief. Daraufhin kündigte dieser den Heimvertrag, zum Ende April.

Gemeinsam mit ihrer Schwester, Bruder und Schwager, machte sich Elisabeth H. erneut auf die Suche nach einem Heim für die Mutter. Seit Juni 2009 lebt sie nun in einer Einrichtung von Pro Seniore. Noch ist man sehr zufrieden mit dieser Wahl.

Sicherlich ist eine Angehörige wie Frau H. ungewöhnlich und anstrengend in ihrer Art. Doch anstatt diesen Einsatz für die Mutter und für andere Bewohner positiv zu sehen, reagieren Heimleitung, Mitarbeiter und Behörden emotional abweisend. Auch Heimaufsicht und MDK, deren Aufgabe es sein sollte, Bewohner vor Gefahren zu schützen, solidarisieren sich in diesem Falle mit der Heimleitung. Man glaubt dieser eher, als einer Angehörigen, die sich über "jede Kleinigkeit" aufregt und aus allem ein "Drama" macht.

Doch wenn dass stimmt mit den Schmerzen und der mangelhaften Inkontinenzversorgung. Wenn das stimmt, dass die Bewohnerin nicht die verordneten Medikamente und Hautpflege erhalten hat, etwa um der Tochter zu demonstrieren, wer in diesem Heim das Sagen hat, dann müssen sich die Verantwortlichen fragen lassen, ob sie ihrer Rolle gerecht werden können.

Ein professioneller Umgang mit Beschwerden und Personen die vielleicht etwas übereifrig sind, sieht anders aus.